

Germany-Berlin: Call centre

OJ S 242/2020 11/12/2020

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Der AOK-Bundesverband führt im Namen der in der Bekanntmachung genannten Auftraggeberinnen das Vergabeverfahren durch

Postal address: Rosenthaler Str. 31

Town: Berlin

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 10178

Country: Germany

Contact person: Zentrale Vergabestelle, Carlotta Schellschmidt

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Baden — Württemberg

Postal address: Presselstraße 19

Town: Stuttgart

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 70191

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Bayern — Die Gesundheitskasse

Postal address: Carl-Wery-Str. 28

Town: München

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 81739

Country: Germany

E-mail: vergabestelle@bv.aok.de

Internet address(es):

Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Bremen/Bremerhaven

Postal address: Bürgermeister — Smidt — Straße 95

Town: Bremen

NUTS code: DE Deutschland

Postal code: 28195
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK — Die Gesundheitskasse in Hessen
Postal address: Basler Str. 2
Town: Bad Homburg
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 61352
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK — Die Gesundheitskasse für Niedersachsen
Postal address: Hildesheimer Str. 273
Town: Hannover
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 30519
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Nordost — Die Gesundheitskasse
Postal address: Brandenburger Straße 72
Town: Potsdam
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 14467
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Nordwest — Die Gesundheitskasse
Postal address: Kopenhagener Str. 1
Town: Dortmund
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 44269
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK PLUS — Die Gesundheitskasse für Sachsen und Thüringen

Postal address: Sternplatz 7
Town: Dresden
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 01067
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Rheinland — Pfalz/Saarland — Die Gesundheitskasse
Postal address: Virchowstraße 30
Town: Eisenberg
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 67304
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Rheinland/Hamburg — Die Gesundheitskasse
Postal address: Kasernenstraße 61
Town: Düsseldorf
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 40213
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.1. Name and addresses

Official name: AOK Sachsen-Anhalt — Die Gesundheitskasse
Postal address: Lüneburger Str. 4
Town: Magdeburg
NUTS code: DE Deutschland
Postal code: 39106
Country: Germany
E-mail: vergabestelle@bv.aok.de
Internet address(es):
Main address: www.aok.de

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement
The contract is awarded by a central purchasing body

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YDKDGMJ/documents>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://www.dtyp.de/Satellite/notice/CXP4YDKDGMJ>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Bundesweite AOK-Beschwerdehotline für Mobilfunkanrufer

Reference number: 2020-12-07-SYS-CSC

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Die 11 AOKs bieten im Rahmen ihres Beschwerdemanagements gemeinsam eine bundesweite Beschwerdetelefon-Hotline im 24-Stunden-Service an.

Eingehende Anrufe aus den Mobilfunknetzen können nicht per automatischem regionalen Routing direkt an die jeweilige AOK verbunden werden. Diese Anrufe aus Mobilfunknetzen sollen vom Auftragnehmer entgegengenommen und manuell an das jeweilige Call-Center der zuständigen AOK weitergeleitet werden.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79510000 Telephone-answering services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: DE Deutschland

II.2.4. Description of the procurement

Die AOK — Die Gesundheitskasse bietet im Rahmen ihres Beschwerdemanagements die bundesweite Beschwerdetelefon-Hotline „Nicht ärgern — Anrufen!“ unter der kostenfreien Hotline-Nummer 0800 2246465 im 24-Stunden-Service an.

Die Anrufer aus dem Festnetz werden je nach Ortsnetz, über das sich die Kunden einwählen, regional zum zuständigen Call-Center der jeweiligen elf AOKs geroutet. Ein automatisches regionales Routing der eingehenden Anrufe aus den Mobilfunknetzen zu einem Kundenberater ist nicht möglich. Diese Anrufe aus Mobilfunknetzen sollen vom Auftragnehmer entgegengenommen und an das jeweilige Call-Center der zuständigen AOK weitergeleitet werden.

II.2.5.

Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

1. Sofern vorhanden oder zur Eintragung verpflichtet:

Aktueller Nachweis zur Eintragung in das einschlägige Berufs- oder Handelsregister des Niederlassungsstaats des Bieters/des Mitglieds der Bietergemeinschaft (nicht älter als 24 Monate vom Tag der Angebotsfrist gerechnet). Bieter mit Firmensitz außerhalb Deutschlands haben den Nachweis der Eintragung in ein vergleichbares Register von Stellen des Herkunftslandes in deutscher beglaubigter Übersetzung einzureichen.

2. Eigenerklärung, dass keiner der Ausschlussgründe der §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) vorliegt.

(a) Hinweis Bietergemeinschaften:

Im Fall der Bildung einer Bietergemeinschaft sind die zuvor genannten Unterlagen von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft einzureichen. Zusätzlich ist die Erklärung einer Bietergemeinschaft einzureichen.

(b) Hinweis Eignungsleihe:

Im Fall der Eignungsleihe ist die „Eigenerklärung, dass keiner der Ausschlussgründe der §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) vorliegt“ für jedes Drittunternehmen zu erbringen. Zusätzlich sind folgende Unterlagen für jedes Drittunternehmen, dessen Kapazitäten der Bieter in Anspruch nimmt, mit dem Angebot einzureichen:

— Verzeichnis der einzusetzenden Dritt- und Nachunternehmer,

— Verpflichtungserklärung des benannten Dritt-/Nachunternehmers gegenüber dem Bieter.

(c) Hinweis Nachunternehmer:

Im Fall des Einsatzes von Nachunternehmern ist die „Eigenerklärung, dass keiner der Ausschlussgründe der §§ 123, 124 des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB)

vorliegt" für jeden Nachunternehmer, dessen Kapazitäten der Bieter in Anspruch nimmt, einzureichen. Zusätzlich sind folgende Unterlagen je Nachunternehmer einzureichen:

- Verzeichnis der einzusetzenden Dritt- und Nachunternehmer,
- Verpflichtungserklärung des benannten Dritt-/Nachunternehmers gegenüber dem Bieter (Ist spätestens vor Zuschlagserteilung einzureichen!).

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

1. Erklärung zur Betriebshaftpflichtversicherung, einschl. Nachweis* einer aktuell bestehenden und gültigen Betriebshaftpflichtversicherung durch Bestätigung des Versicherers mit mindestens folgenden Deckungssummen je Versicherungsfall gegen Personenschäden (3 000 000 EUR); Sachschäden (3 000 000 EUR), Vermögensschäden inkl. der Verletzung von datenschutzrechtlichen Anforderungen (1 000 000 EUR); Ersatzweise kann der Bieter erklären, dass er unverzüglich nach Zuschlagserteilung eine Betriebshaftpflichtversicherung in der Höhe der geforderten Mindestdeckungssumme und in der geforderten Ausgestaltung abschließt und der Auftraggeberin durch Vorlage eines geeigneten Dokumentes nachweisen wird.

(a) Hinweis: die mit * gekennzeichnete Bescheinigung kann bereits mit Abgabe des Angebotes eingereicht werden, ist jedoch spätestens auf Aufforderung vorzulegen,

(b) Hinweis Bietergemeinschaften:

Im Fall der Bildung einer Bietergemeinschaft sind die zuvor genannten Unterlagen von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft einzureichen.

2. Angabe des Gesamtumsatzes der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre in Deutschland (2017/2018 / 2019).

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

1. Der Bieter hat mindestens eine prüfbare Referenz vorzulegen über Leistungen, die innerhalb der letzten 3 Jahre erbracht wurden und die nach Art, Umfang und Schwierigkeitsgrad mit dem ausgeschriebenen Auftrag vergleichbar sind.

Vergleichbar sind Leistungen, die ein Auftragsvolumen von mind. 60 % des zu erwartenden monatlichen Anrufvolumens (dies entspricht monatlich ca. 6 400 Min.) umfassen und eine Beschwerdehotline im Dienstleistungsbereich sowie eine Inbound-Service-Telefonie für eine gesetzliche Krankenversicherung, in der Privaten Krankenversicherung, oder in der Versicherungsbranche umfassen.

Der Nachweis ist möglich durch eine Referenz, die sowohl eine Beschwerdehotline im Dienstleistungsbereich als auch eine Inbound-Service-Telefonie für eine gesetzliche Krankenversicherung, private Krankenversicherung oder in der Versicherungsbranche abdeckt, oder durch 2 Referenzen, die jeweils einen der geforderten Bereiche umfassen.

Es sind folgende Angaben zu tätigen: Titel des Referenzprojektes, Auftraggeber, Branche, Ansprechpartner/-in, Leistungszeitraum (Start und Ende), Leistungsbeschreibung (Art, Umfang, Anrufvolumen).

2. Kurzlebensläufe der Projektleitung und Stellvertretung

Der Bieter hat die für die Projektleitung verantwortlichen Personen (Projektleitender sowie deren Stellvertreter/in) zu benennen und in einem Kurzlebenslauf unter Angabe von Ausbildung, Berufserfahrung, Referenzprojekten und Qualifikation darzustellen.

Der Projektleitende muss über mindestens 5 Jahre Berufserfahrung in einem Call-Center verfügen, davon mindestens 3 Jahre als Projektleitung.

Sein Stellvertreter muss über 3 Jahre Berufserfahrung in einem Call-Center verfügen, davon mindestens ein Jahr als Projektleitung oder stellvertretende Projektleitung.

Darüber hinaus muss der Projektleitende über Kompetenzen in der Steuerung von Projekten vergleichbarer Komplexität und Größenordnung verfügen. Vergleichbar sind Projekte, wie sie als Referenz gefordert werden (Beschwerdehotline im Dienstleistungsbereich, Inbound-Service-Telefonie für eine gesetzliche Krankenversicherung, in der Privaten Krankenversicherung oder in der Versicherungsbranche).

Es sind folgende Angaben zur Projektleitung zu tätigen:

Ausbildung, Berufsqualifikation, Berufsqualifizierender Abschluss (Hochschulabschluss bzw. Fachhochschulabschluss oder vergleichbar), Darstellung der Berufserfahrung, Beschreibung von Projekten, aus denen sich Kompetenzen in der Steuerung von Projekten vergleichbarer Komplexität und Größenordnung ergeben.

Es sind folgende Angaben zur Stellvertretung zu tätigen:

Ausbildung, Berufsqualifikation, Berufsqualifizierender Abschluss (Hochschulabschluss bzw. Fachhochschulabschluss oder vergleichbar), Darstellung der Berufserfahrung.

3. Unternehmensdarstellung, inkl. Angabe der Mitarbeiterzahl

Es sind folgende Angaben zum Unternehmen zu machen: Gesellschaftsform, Geschäftstätigkeit, Standorte des Unternehmens, Liste verbundener Unternehmen, Technische Ausstattung; Angabe der durchschnittlichen Mitarbeiterzahl der letzten 3 abgeschlossenen Geschäftsjahre (2017/2018/2019), inkl. Anteil der sozialversicherungspflichtigen Mitarbeiter/-innen davon.

4. Angabe des Anteils der sozialversicherungspflichtigen Mitarbeiter/-innen an Gesamtmitarbeiterzahl in Deutschland zum Stichtag 1.7.2020.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Mindestens 75 % der Mitarbeiter/-innen müssen sozialversicherungspflichtig angestellt sein. Andernfalls führt dies zum Ausschluss des Angebotes.

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

1. Datenschutzbestimmungen, inkl. Anhänge A bis F.

Zum Schutze von Sozialdaten ist der Abschluss von Datenschutzbestimmungen notwendig. Die Datenschutzbestimmungen nebst Anhängen A-F werden Vertragsbestandteil.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 12/01/2021 Local time: 09:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

German

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 28/02/2021

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 12/01/2021 Local time: 09:01

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

1. Der Nachweis DIN EN ISO 9001:2015 ist mit Angebotsabgabe durch die Bieter zwingend einzureichen.

Bekanntmachungs-ID: CXP4YDKDGMJ

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vergabekammer des Bundes beim Bundeskartellamt

Postal address: Villemombler Straße 76

Town: Bonn

Postal code: 53123

Country: Germany

Fax: +49 2289499163

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

§ 134 GWB Informations- und Wartepflicht:

„(1) Öffentliche Auftraggeber haben die Bieter, deren Angebote nicht berücksichtigt werden sollen, über den Namen des Unternehmens, dessen Angebot angenommen werden soll, über die Gründe der vorgesehenen Nichtberücksichtigung ihres Angebots und über den frühesten Zeitpunkt des Vertragsschlusses unverzüglich in Textform zu informieren. Dies gilt auch für Bewerber, denen keine Information über die Ablehnung ihrer Bewerbung zur Verfügung gestellt wurde, bevor die Mitteilung über die Zuschlagsentscheidung an die betroffenen Bieter ergangen ist,

(2) Ein Vertrag darf erst 15 Kalendertage nach Absendung der Information nach Absatz 1 geschlossen werden. Wird die Information auf elektronischem Weg oder per Fax versendet, verkürzt sich die Frist auf 10 Kalendertage. Die Frist beginnt am Tag nach der Absendung der Information durch den Auftraggeber; auf den Tag des Zugangs beim betroffenen Bieter und Bewerber kommt es nicht an,

(3) Die Informationspflicht entfällt in Fällen, in denen das Verhandlungsverfahren ohne Teilnahmewettbewerb wegen besonderer Dringlichkeit gerechtfertigt ist..."

§ 135 GWB Unwirksamkeit.

„(1) Ein öffentlicher Auftrag ist von Anfang an unwirksam, wenn der öffentliche Auftraggeber:

1. Gegen § 134 verstoßen hat..."

§ 160 GWB Einleitung, Antrag:

- (1) Die Vergabekammer leitet ein Nachprüfungsverfahren nur auf Antrag ein,
- (2) Antragsbefugt ist jedes Unternehmen, das ein Interesse an dem öffentlichen Auftrag oder der Konzession hat und eine Verletzung in seinen Rechten nach § 97 Absatz 6 durch Nichtbeachtung von Vergabevorschriften geltend macht. Dabei ist darzulegen, dass dem Unternehmen durch die behauptete Verletzung der Vergabevorschriften ein Schaden entstanden ist oder zu entstehen droht,
- (3) Der Antrag ist unzulässig, soweit:
 1. Der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 bleibt unberührt,
 2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden,
 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind.

Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2. § 134 Absatz 1 Satz 2 bleibt unberührt."

§ 168 GWB Entscheidung der Vergabekammer:

- „(1) Die Vergabekammer entscheidet, ob der Antragsteller in seinen Rechten verletzt ist und trifft die geeigneten Maßnahmen, um eine Rechtsverletzung zu beseitigen und eine Schädigung der betroffenen Interessen zu verhindern. Sie ist an die Anträge nicht gebunden und kann auch unabhängig davon auf die Rechtmäßigkeit des Vergabeverfahrens einwirken,
- (2) Ein wirksam erteilter Zuschlag kann nicht aufgehoben werden..."

VI.5. Date of dispatch of this notice

07/12/2020